

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP  
KINERJA MANAJERIAL PUSKESMAS SE-MALANG RAYA**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai  
Derajat Sarjana Ekonomi



Oleh:  
**Revina Suharto Putri**  
**201310160311392**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG  
2018**

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP  
KINERJA MANAJERIAL PUSKESMAS SE-MALANG RAYA**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai  
Derajat Sarjana Ekonomi



Oleh:  
**Revina Suharto Putri**  
**201310160311392**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG  
2018**

# SKRIPSI

## PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KINERJA MANAJERIAL PUSKESMAS SE-MALANG RAYA

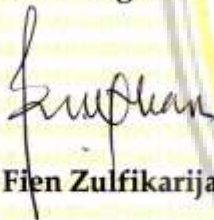
Oleh :

**Revina Suharto Putri**

**201310160311392**

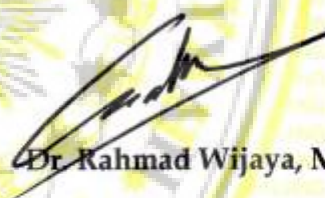
Diterima dan disetujui  
pada tanggal 07 April 2018

Pembimbing I,



**Dr. Fien Zulfikarijah, M.M.**

Pembimbing II,



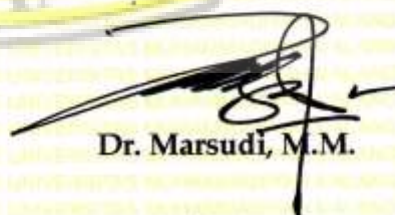
**Dr. Rahmad Wijaya, M.M.**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



**Dr. Idan Zuhroh, M.M.**

Ketua Jurusan,



**Dr. Marsudi, M.M.**



## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

### PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP KINERJA MANAJERIAL PUSKESMAS SE-MALANG RAYA

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : **Revina Suharto Putri**

NIM : **201310160311392**

Jurusan : **Manajemen**

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 07 April 2018 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : **Dra. Hj. Triningsih Sri Supriyati, M.P.**

Penguji II : **Dra. Aniek Rumijati, M.M.**

Penguji III : **Dr. Rahmad Wijaya, M.M.**

Penguji IV : **Dr. Fien Zulfikarijah, M.M.**

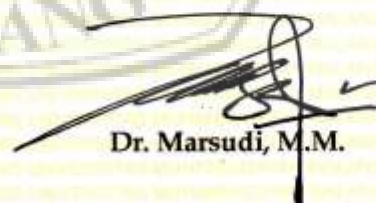
1.   
2.   
3.   
4. 

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,



  
Dr. Idah Zuhroh, M.M.

  
Dr. Marsudi, M.M.



# UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

## FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Manajemen – Akuntansi – Ilmu Ekonomi Pembangunan – D-III Keuangan dan Perbankan  
(Terakreditasi)

Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang, Telp. 0341-464318, Psw. 211-215, Fax 0341-460435

Website: <http://feb.umm.ac.id> Email: [feb@umm.ac.id](mailto:feb@umm.ac.id)

### BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Panitia Ujian Tugas Akhir/Skripsi Program Sarjana (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Malang pada :

Hari / Tanggal : Sabtu, 07 April 2018

Tempat : FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Telah mengadakan Ujian Tugas Akhir/Skripsi atas nama mahasiswa :

Nama : REVINA SUHARTO PUTRI

No. Induk : 201310160311392

Program Studi : MANAJEMEN

Judul Skripsi : PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT  
TERHADAP KINERJA MANAJERIAL PUSKESMAS SE -  
MALANG RAYA

Dengan susunan penguji sebagai berikut :

No.	Nama Dosen Penguji	Nilai	Tanda Tangan
1.	Dra. Triningsih Sri Supriyati, M.P.	78	
2.	Dra. Aneek Rumijati, M.M.	81	
3.	Dr. Rahmad Wijaya, M.M.	79	
4.	Dr. Fien Zulfikarijah, M.M.	83	

Nilai rata-rata : 80,25 / A

Dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus \*)

Kategori : Layak / Tidak Layak \*)

Untuk dipublikasikan dan dimuat Web UMM

Mengetahui

a.n. Dekan FEB-UMM,

Wakil Dekan I,

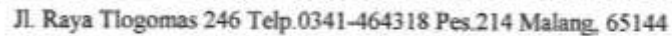
Dr. Widayat, M.M.

Malang, 07 April 2018

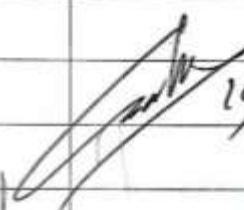
Ketua Tim Penguji,

Dra. Triningsih Sri Supriyati, M.P.

Ket: \*) Coret yang tidak perlu








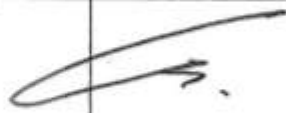


No.	Perubahan-Perubahan yang Harus Dilakukan	Halaman	Keterangan
1	Hasil 2 pd tabel deskriptif di matriks		
2.	Tolong di cek 8 draft skripsi pengaji.		

  
 16/4  
 Zuhdan  
 18/18  
 Ace Rukhi  
 23/18  
 Ace Rukhi  
 19/24/20



**FAKULTAS EKONOMI & BISNIS**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**  
**KARTU KENDALI BIMBINGAN SKRIPSI/LAPORAN TUGAS AKHIR**

Nama Mahasiswa : Revina Suharto Putri  
 NIM : 201310160311392  
 Program Studi : Manajemen  
 Bimbingan Mulai :  
 Judul Skripsi/ : Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Manajerial  
 Lap. TA : Puskemas Se-Malang Raya

No	Tanggal	Permasalahan	Paraf	
			Pembimbing I	Pembimbing II
1	8/2 '19	Revisi. bab 4, Pembahasan		
2	13/2 '18	Bawalah x dala		
3	6/3 '18	- Pembahasan kesimpulan saran		
4	10/3 '18	- Perbaiki perges deskr Regres = Pembahasan		
5	16/3 '18	- Interpretasi kesimpulan a saran		
6	21/3 '18	Perbaiki pmba		
7	27/3 '18	Revisi bab 4 x 5		
8		perbaiki sistematika penulisan		













**FAKULTAS EKONOMI & BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**KARTU KENDALI BIMBINGAN SKRIPSI/LAPORAN TUGAS AKHIR**

Nama Mahasiswa : REKHA SUHARTO PUTRI  
 NIM : 201310160311392  
 Program Studi : MANAJEMEN  
 Bimbingan Mulai :  
 Judul Skripsi/ : PENGARUH TQM TERHADAP KINERJA MANAJERIAL PUSKESMAS  
 Lap. TA :

No	Tanggal	Permasalahan	Paraf	
			Pembimbing I	Pembimbing II
1.	12. Des. 2016	Perbaikan proposal		
2.		revisi Ace - jurnal & judul		
3.	15/12 16	revisi: latar belakang, rumusan tujuan, hipotesis, teori, metode		
4	21 Jan 2017	- Formulasi - - metode		
5	31/1 2017	Revisi: - teori keahliannya - latar belakang - latar belakang & permasalahan		
6	24/2 17	Revisi 22 op var + kesimpulan		
7		Revisi latar belakang		
8	4/04 17	Revisi penelitian terdahulu, teori		



## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : **Revina Suharto Putri**  
NIM : 201310160  
Program Studi : Manajemen  
Surel : [revinasuhartopradana@gmail.com](mailto:revinasuhartopradana@gmail.com)

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (*plagiarism*) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan/sumber acuan dengan menyebut nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada dan berlaku;

Malang, 26 Mei 2018

Yang membuat pernyataan,



Revina Suharto Putri

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh*

Alhamdulillah puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya dan memberikan berkah ilmu pengetahuan serta pencerahan akal budi sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Manajerial Puskesmas Se-Malang Raya”. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana pada program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

Melalui kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak memberikan dukungan, bantuan, dan bimbingan serta saran-saran yang sangat bermanfaat selama proses penulisan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Drs. H. Fauzan, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Dr. Hj. Idah Zuhroh, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. H. Marsudi, M.M selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Dr. Hj. Fien Zulfikarijah, M.M selaku pembimbing I yang dengan ikhlas meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberi arahan sampai terselesaikannya skripsi ini.
5. Dr. Rahmad Wijaya, M.M selaku pembimbing II yang dengan ikhlas meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberi arahan sampai terselesaikannya skripsi ini.
6. Novita Ratna Satiti, S.E, M.M selaku dosen wali yang telah membimbing dan memberikan banyak masukan selama menempuh studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang
7. Bapak / Ibu Dosen Manajemen yang telah memberikan pengetahuan selama masa perkuliahan, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepala puskesmas kota dan kabupaten Malang yang telah memberikan informasi dan data jawaban untuk penyelesaian skripsi ini.



9. Mama Elly Panca Kurniawati yang selalu memberikan doa, semangat, motivasi dan mendukung secara moral dan materi, serta kasih sayang yang tidak terbatas pada peneliti selama ini dan Papa Suharto yang karena perkataannya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Adik Dewangga, Bude Onik, Pakde Eko, Bude Endang, Pakde Tri, Mbak Monica, Mbak Fanti, Mbak Karin, Mas Fandi, Mas Agil, Shakila, Almira yang telah memberikan semangat sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Syamsudin yang selalu mendoakan, memberikan motivasi, semangat, membantu peneliti dan memberikan kasih sayang yang tiada henti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman seangkatan dan seperjuangan dari kelas Manajemen-G 2013 (Reisa, Firda, Fika, Lenita, Salahudin, Arvin, Ayu, Romi) atas kekompakannya, dukungan serta semangat sehingga terselesaikannya skripsi ini.
13. Sahabat SMP (Nadya), teman-teman bermain, teman-teman kos lama dan baru yang telah memberikan semangat sehingga terselesaikannya skripsi ini.

Kepada mereka semua terutama mama Elly dan Syamsudin, hanya ungkapan terimakasih dan doa tulus yang dapat peneliti persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada peneliti tercatat dengan tinta emas sebagai sebuah ibadah yang tiada ternilai.

Peneliti menyadari bahwa isi dari skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat diharapkan oleh peneliti demi bekal menatap masa depan.

*Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh*

Malang, 02 April 2018

Peneliti

Revina Suharto Putri

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAKSI.....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACTION .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB 1    PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	6
C. Batasan Masalah .....	6
D. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian .....	6
1. Tujuan Penelitian .....	6
2. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	8
B. Tinjauan Teori .....	10
C. Kerangka Pikir Penelitian .....	20
D. Hipotesis .....	21
<b>BAB III    METODE PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
A. Lokasi Penelitian .....	22
B. Jenis Penelitian .....	22
C. Data dan Sumber Data .....	23
D. Populasi dan Sampel .....	23
E. Teknik Pengumpulan Data .....	24
F. Teknik Pengukuran Variabel .....	24
G. Definisi Operasional Variabel .....	25
H. Teknik Pengujian Instrumen .....	27
I. Alat Analisis .....	28
J. Uji Hipotesis .....	30

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>31</b>
A. Gambaran Umum Perusahaan .....	31
B. Gambaran Karakteristik Responden .....	33
C. Uji Instrumen .....	35
1. Uji Validitas .....	35
2. Uji Reliabilitas .....	37
D. Analisis Data .....	38
1. Rentang Skala .....	38
a. Rentang Skala Kinerja .....	38
b. Rentang Skala Fokus Pelanggan .....	39
c. Rentang Skala Obsesi Kualitas .....	40
d. Rentang Skala Kerjasama Tim .....	41
e. Rentang Skala Perbaikan Kesenambungan .....	42
f. Rentang Skala Pendidikan dan Pelatihan .....	43
g. Rentang Skala Keterlibatan Karyawan .....	44
E. Hasil Analisis .....	45
1. Analisis Regresi .....	45
2. Koefisien Determinasi .....	46
3. Uji T .....	47
F. Pembahasan Hasil Penelitian .....	49
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>56</b>
A. Kesimpulan .....	56
B. Saran .....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>59</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	:	Data Peningkatan Jumlah Kunjungan .....	3
Gambar 2.1	:	Kerangka Pikir .....	20
Gambar 4.1	:	Struktur Organisasi Puskesmas .....	33





## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	8
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel .....	25
Tabel 3.2	Penilaian TQM terhadap kinerja .....	29
Tabel 4.1	Hasil Rekapitulasi Data Lama Menjabat .....	34
Tabel 4.2	Hasil Rekapitulasi Data Berapa Kali Menjabat .....	35
Tabel 4.3	Hasil Rekapitulasi Uji Validitas .....	36
Tabel 4.4	Hasil Rekapitulasi Uji Reliabilitas .....	37
Tabel 4.5	Hasil Rentang Skala Kinerja Manajerial .....	38
Tabel 4.6	Hasil Rentang Skala Fokus Pada Pelanggan .....	39
Tabel 4.7	Hasil Rentang Skala Obsesi Terhadap Kualitas .....	40
Tabel 4.8	Hasil Rentang Skala Kerjasama Tim .....	41
Tabel 4.9	Hasil Rentang Skala Perbaikan Sistem Berkesinambungan .....	42
Tabel 4.10	Hasil Rentang Skala Pendidikan dan Pelatihan .....	43
Tabel 4.11	Hasil Rentang Skala Keterlibatan Karyawan .....	44
Tabel 4.12	Hasil Perhitungan Regresi .....	46
Tabel 4.13	Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi .....	47
Tabel 4.14	Hasil Uji T .....	48

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1    Pertanyaan Kuisisioner
- Lampiran 2    Hasil Analisis Data
- Lampiran 3    Data Nilai Rentang Skala
- Lampiran 4    r tabel dan t tabel
- Lampiran 5    Data Jawaban Responden



## DAFTAR PUSTAKA

- Alfar,R. 2006. Pengaruh Partisipasi Manajer dalam Penganggaran Terhadap Kinerja Manajerial dengan *Budgetary Slack* sebagai Variabel Intervening. Tesis. Sekolah Pascasarjana USU. Medan.
- Almasdi, Jusuf Suit, Yudefri Yusuf. 2012. Pemberdayaan Potensi Ekonomi Pedesaan. IPB Press. Bogor.
- Anwar, Sanusi. 2011. Metodologi Penelitian Bisnis. Jakarta : Salemba Empat.
- Arikunto, S. 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Ed Revisi VI, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Arikunto, S. 2010. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Ed Revisi, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Danang, Sunyoto. 2007. Analisis Regresi dan Korelasi Bivariat Ringkasan dan Kasus. Amara Books : Yogyakarta
- Dorotheas Wahu Ariani. 2004. Pengendalian Kualitas Statistik (Pendekatan Kuantitatif dalam Manajemen Kualitas). CV. Andi Offset : Yogyakarta
- Graha Reza. Pengaruh Implementasi *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Manajerial. Jurnal Ekonomi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis- Universitas Brawijaya Malang.
- Hasanah,Hikmah. 2013. Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial dengan Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan Sebagai Variabel Moderating. Jakarta. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah
- Hidayat Taufik. 2014. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Manajerial. Jurnal : Universitas Tribakti Jakarta
- [https://id.wikipedia.org/wiki/Manajemen\\_kualitas\\_total](https://id.wikipedia.org/wiki/Manajemen_kualitas_total) diakses 15 April 2017
- Ibrahim Buddy. 2000. TQM (*Total Quality Management*). Edisi Revisi, Djambatan : Jakarta
- Kuntjojo. 2009. Metode Penelitian. Kediri : Universitas Nusantara PGRI.
- Lungan,R. 2006. Aplikasi Statistika dan Hitung peluang. Penerbit Graha Ilmu : Yogyakarta
- Lowing, Seiby, dkk. 2014. TQM (*Total Quality Management*) Pengaruhnya Terhadap Kinerja Manajerial pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil V Manado (volume 2 no. 2). Universitas Sam Ratulangi Manado
- Mardiyah Aida Ainul dan Listiningsih. 2005. Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja,Sistem Reward,dan Profit Center terhadap Hubungan Antara *Total Quality Management* dengan Kinerja Manajerial. SNA VIII. Solo.

- Narsa, I Made & Yuniawati, Rani Dwi. 2003. Pengaruh Interaksi *Total Quality Management* dengan Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial. Jurnal Ekonomi Akuntansi, Fakultas Ekonomi- Universitas Kristen Petra.
- Nasution M.N. 2001. Manajemen Mutu Terpadu. Ghalia Indonesia : Jakarta
- . 2005. Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management*). Edisi Revisi, Ghalia Indonesia : Jakarta
- Ridwan dan Sunarto. 2007. Pengantar Statistik untuk Penelitian Sosial Ekonomi, Komunikasi dan Bisnis. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Alfabeta : Bandung
- . 2012. Memahami Penelitian Kualitatif. Alfabeta : Bandung.
- . 2013. Metode Penelitian Kombinasi (*Mixed Method*), Alfabeta Bandung
- Sumadi, Suryabrata. 2000. Metode Penelitian. PT. Raja Grafindo Persada : Jakarta
- Sutedja Dharma Oetomo, Budi. 2007. Pengantar Teknologi Informasi Internet: Konsep dan Aplikasi, Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono Fandy, Anastasia Diana. 2001. *Total Quality Management*. Edisi Revisi, Andi: Yogyakarta
- . 2003. *Total Quality Management*. Edisi Revisi, Andi: Yogyakarta
- . 2012. Pemasaran Strategik. Andi: Yogyakarta
- Umar, Husen. 2008. Metode Riset Bisnis. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Venty Meidiyana, Andrea. 2014. Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kinerja Manajerial dengan Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan (Reward) sebagai Variabel Moderating. Jurnal Ekonomi Akuntansi, Fakultas Ekonomi- Universitas Katolik Widya Mandala Madiun
- Widayat. 2004. Metode Penelitian Pemasaran. Malang : CV. Cahaya Press.